

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和3年5月26日	利用者ご家族様	第三・第四地域包括	<ul style="list-style-type: none"> ・包括職員に言った内容を他施設の職員が知っていた。 ・守秘義務違反だ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報共有の範囲がご家族としては伝えてほしくない内容が含まれていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族様に口頭及び文書による謝罪を行った。
2	令和3年6月4日	利用者ご家族様	居宅介護支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・気に障ることを言われた。 ・ケアマネを変更してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の言動により、ご家族様に不快な思いをさせてしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族様に謝罪をした。 ・他事業所のケアマネに変更した。
3	令和3年12月24日	利用者ご家族様	居宅介護支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・施設入所にあたりケアマネの変更を告げられた。 ・最後まで一人のケアマネにやってもらえると思っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当ケアマネの説明不足により、ご家族様はケアマネを変えられるとは思っていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族様に謝罪をした。 ・不利益にならないケアマネの変更であることの説明し了解を経た。